

- des Interviews mit Herrn Wieja, Ex-Leiter der ARGE Fürstenfeldbruck, im Fürstenfeldbrucker Tagblatt/Münchner Merkur und
- dem Leserbrief des ALoG-Treff vom 14. März 2008 mit 18 TeilnehmerInnen erstellt, erschienen im Tagblatt am 18. März 2008

Fürstenfeldbrucker Tagblatt

HARTZ IV

Formular ausfüllen, wenn die Welt einstürzt

Wer in Not ist, reagiert oft empfindlicher auf vermeintliche Ungerechtigkeiten. Das gilt auch für Menschen, die auf Hartz IV angewiesen sind. Bei der zuständigen Arbeitsgemeinschaft Grundsicherung (ARGE) gibt es daher extra ein Kundenreaktionsmanagement, das Beschwerden auswertet.

VON ALEXANDER SCHWEDA

Fürstenfeldbruck – „Mein Sachbearbeiter legt mir Steine in den Weg.“ „Die Miete meines Sohnes wird nicht überwiesen, jetzt droht ihm der Vermieter mit Kündigung.“ Solche Klagen kennt Eckart Wieja. Er war seit 2005 Leiter der Brücker ARGE und ist jetzt in derselben Funktion nach Augsburg gewechselt. Seiner Erfahrung nach seien die Be-

schwerden aber zu 80 bis 90 Prozent nicht substantiell. Rein rechtlich sei es meistens in Ordnung. Trotzdem betont er: „Wir erfassen jede Beschwerde und der betreffende Mitarbeiter muss Stellung nehmen.“ Anschließend prüfe der Teamleiter den Vorgang und in zehn bis 14 Tagen erhalte der Betroffene ein Antwortschreiben.

Fünf bis sechs Mal im Monat sei in Bruck so etwas vorgekommen, berichtet Wieja und fügt hinzu, dass es aber auch ein bis zwei Lob-Schreiben gebe. „Das tut auch mal gut, wenn die Kollegen gelobt werden“, findet er.

Dass Menschen sich oftmals in extremer Weise beschweren, kann Wieja zum Teil schon nachvollziehen. Es sei eine Kombination aus zwei Sichtweisen: zum einen aus dem Gefühl, zu wenig Geld zu bekommen, und zum anderen aus der Situation, wie der Klient auf den ARGE-Mitarbeiter treffe.



Eckart Wieja

hat bis vor kurzem die Brücker ARGE geleitet und ist nun in dieser Funktion in Augsburg tätig. FOTO: TS

Gerade wenn es um Leistungskürzungen gehe oder die Lebensversicherung eingezogen werde, reiche es schon, wenn der Kollege ganz sachlich spreche und keine tröstenden Worte finde. Der Arbeitsamt-Mitarbeiter als Seelsorger? „Man muss sich zumindest in die Leute reinversetzen“, sagt Wieja. Deshalb sei auch niemand sauer, wenn Menschen sich beschweren. „Die Kunden sind

oft auch zu wenig aufgeklärt, manche Gründe sind zu kompliziert und die Bescheide oft zu global.“ Oft komme dann noch die Panik hinzu, zum Beispiel aus der Wohnung geworfen zu werden, wenn die Miete nicht pünktlich überwiesen werde. Oder manche vergessen, den Folgeantrag zu stellen.

„Wir sind doch keine Menschen fünfter Klasse“, hat sich eine Frau vor kurzem beklagt. Wieja nickt. „Ich will nicht sagen, dass so ein Eindruck nicht entstehen kann“, räumt er ein und entwirft folgendes Szenario: Ein Klient habe nachdrückliche Forderungen, der Mitarbeiter sei vielleicht nicht so gut drauf und antwortet kurz und knapp. „Auf jemanden, der auf der letzten Stufe steht, wirkt das ganz anders.“ Deshalb verwende die ARGE auch den Begriff „Kunden“. „Wir sind ein Sozialdienstleister“, sagt Wieja und betont, dass die Kunden keine Bittsteller seien, sondern

ihren gesetzlichen Anspruch wahrnehmen. Dazu gehöre auch, mit ihnen freundlich zu sprechen.

Not der Kunden zehrt am Nervenkostüm

Als Konsequenz darauf gebe es auch spezielle Schulungen, Supervision und Coaching für Kollegen. „Wir sind oft schon großen Belastungen ausgesetzt“, sagt Wieja. Es sei nicht einfach, kontinuierlich mit Menschen zu tun zu haben, „denen es dreckig geht“. Menschen weinten oder seien aggressiv. Schließlich kommen sie aus einer Notsituation und seien den Umgang mit Behörden nicht gewöhnt. Sie haben einen Stoß von Formularen vor sich, und „ihnen bricht gerade die Welt zusammen“. Das zehre auch am Nervenkostüm der Mitarbeiter.

62 Kollegen kümmerten

sich in Bruck um Hartz-IV-Empfänger. Davon seien 25 in der Leistungsgewährung und 25 in der Vermittlung tätig. Der Rest übernehme sonstige Aufgaben. In der Leistungsgewährung sei ein Mitarbeiter für 140 Kunden da, bei der Vermittlung sei der Schlüssel eins zu 150, bei Jugendlichen eins zu 75. Weil die Rechtslage immer schwieriger werde, gebe es intern auch einen Ombudsmann. Was man aber noch brauchen könnte, sei eine Art Coach, der den Kunden helfe, Formulare auszufüllen, meint Wieja.

Privatinitiativen, wie ALoG (Arme Leute ohne Geld), die sich im Landkreis gegründet haben, begrüßt Wieja grundsätzlich. Er findet aber, dass hier den Menschen geholfen werden soll, die Dinge zu verstehen. Er warnt dabei davor, Kunden negativ zu beeinflussen. „Denn die Konsequenzen muss derjenige dann selbst tragen.“

- des Interviews mit Herrn Wieja, Ex-Leiter der ARGE Fürstenfeldbruck, im Fürstenfeldbrucker Tagblatt/Münchner Merkur und
- dem Leserbrief des ALoG-Treff vom 14. März 2008, mit 18 TeilnehmerInnen erstellt, erschienen im Tagblatt am 18. März 2008

6 Lokales → ALoG

LESERBRIEFE

Tagblatt FFB 18.3.08

Antragsteller wie Befehlsempfänger behandelt

Zu: „Formular ausfüllen, wenn die Welt zusammenstürzt“, 28. Februar:

„Das Interview mit Herrn Wieja, dem Ex-Leiter der ARGE Fürstenfeldbruck, sollte die Überschrift haben ‚Beim und nach dem Formular ausfüllen bei der ARGE stürzt die Welt zusammen‘. Diese neue Überschrift schlagen wir vor, weil wir, die vom ALoG-Treff, die Welt der Bedürftigen anscheinend besser kennen als Herr Wieja. Hier nur eines von vielen Beispielen: Als der ALoG-Treff wieder einmal seine Hilfsangebote vor der ARGE verteilte, kommt eine alleinstehende Mutter heraus, weint: ‚Man sagte mir, ich müsse jetzt nachts arbeiten, denn die Kinder schlafen ja nachts. Wenn ich auf ihre Vorschläge nicht eingehe,

ziehen sie mir etwa 100 Euro monatlich ab. Dann bekomme ich etwa 240 Euro zum Leben.‘ Wir vom ALoG-Treff fragen, muss man das noch kommentieren?

Herr Wieja zitiert eine Kundin mit ‚Wir sind doch keine Menschen fünfter Klasse‘ und er kommentiert ‚Ich will nicht sagen, dass so ein Eindruck nicht entstehen kann‘. Dies heißt nichts anderes, als dass er der Kundin zustimmt. Mit klaren Worten gesagt, die Antragsteller werden von ihm als Befehlsempfänger bewertet und so behandelt.

Wir wollen die Mitarbeiter bei der ARGE nicht pauschal kritisieren. Herr Wieja war ihr Chef und sie hatten ihm zu gehorchen. Für diese Gehorsamkeit seiner Mitarbeiter ist das Schicksal ihrer ‚Kunden‘ dienlich, wenn sie deren

Elend und Verzweiflung sehen.

Bei der Umsetzung des ALoG-Treffs Mitgeh-Angebot bei der ARGE haben wir Mitarbeiter gefunden, die ihre Menschlichkeit nicht verbergen wollen, aber auch welche, die offenbar auf eine ‚Erfolgsprämie‘ hinarbeiten. Herr Wieja vertritt Gesetze und Bestimmungen einer Regierung – er scheint geeignet. Die Regierung und ihre Organe behandeln Mitbürger, die ins Elend getrieben wurden, wie Schmarotzer.

Wenn diese Menschen zum Himmel schreien, wegen der Gemeinheiten dieses Staates oder einfach, weil sie Hunger haben, sollen sie dies in eine Beschwerde ins ‚Kundenreaktionsmanagement‘ der ARGE kanalisieren – und ansonsten die Klappe halten.

Die Ergebnisse einer Beschwerde fallen erfahrungsgemäß sehr spärlich aus.

Denken wir auch an die Mitmenschen, die Angst davor haben, ihre Armut und ihren Hunger öffentlich zu machen! Herrn Wiejas Warnung an die Armen, Bedürftigen und Überflüssigen vor unserem ALoG-Treff sehen wir als Werbung für unser Hilfeangebot und unser Engagement. Wir selbst sind Betroffene. Seine Ängste, wir würden seine ‚Kunden negativ beeinflussen‘, teilen wir nicht. Unsere Aufgabe ist es auch nicht, wie er verlangt, solchen Mitmenschen vorzubeten, ‚die Dinge zu verstehen‘, die er, Herr Wieja, nämlich gesetzestreu umsetzt. Davon wird man nicht satt!“

Reinhard Rohloff,
im Auftrag des ALoG-Treffs